

PERANAN KOMPETENSI SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK HEMODIALISA NU CIPTA HUSADA

Febriani Kezia Haryanto (febrianikezia@yahoo.com)

Rina Anindita (anindita.rina@gmail.com)

Pogram Studi Administrasi Rumah Sakit (S2), Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2000). Kepuasan pasien disini dihubungkan dengan ada atau tidaknya pengaruhnya terhadap kompetensi SDM. Hal ini dikarenakan komponen kompetensi merupakan kunci dalam manajemen yang memainkan peran penting dan strategis dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Pada penelitian ini diambil dari data kepuasan pasien hemodialisa di klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada karena hal ini menjadi keingintahuan dari peneliti apakah yang menjadi faktor loyalitas pasien-pasien dari klinik ini sedangkan banyak sekali fasilitas cuci darah di Jakarta yang juga menawarkan fasilitas yang sama.

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel, yaitu variabel kompetensi SDM, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Yang mana variabel kepuasan pasien menggunakan dimensi pengukuran menurut Irawan (2002), yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional dan berhubungan dengan biaya serta kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan diambil dimensi pengukuran menurut A. Pasuraman, *et.al.*, (1998) yaitu terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan dimensi pengukuran untuk variabel kompetensi SDM diambil menurut Abdullah (2013) yaitu terdiri dari keyakinan dan nilai-nilai, ketrampilan, pengalaman, karakteristik kepribadian, motivasi, emosional, intelektual, dan budaya organisasi.

Identifikasi masalah dari penelitian ini beberapa diantaranya adalah karena jumlah pasien dengan gagal ginjal kronis dan hemodialisis semakin meningkat dan jumlah SDM yang berkompeten tidak seimbang. Sehingga diperlukan bagaimana cara klinik dalam mengembangkan model kompetensi untuk pengembangan SDM, ingin mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan kompetensi SDM di klinik dengan tidak lupa menambahkan faktor skill di dalam survey yang akan dibuat, belum ada data yang mengaitkan kompetensi SDM hemodialisa dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, ingin mengetahui faktor yang menyebabkan tetap bertahannya pasien-pasien dari klinik ini dengan banyaknya fasilitas klinik cuci darah di Jakarta, dapat dijadikan acuan oleh perusahaan untuk pengembangan kompetensi SDM, untuk mengetahui apakah kompetensi SDM salah satu alasannya pasien menjadi loyal di klinik, ingin mengetahui keluhan apa yang masih dirasakan oleh pasien dan apa harapan pasien-pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada. Sehingga dapat dijadikan masukan untuk klinik agar dapat lebih baik lagi.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien.

METODELOGI PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah untuk menganalisa pengaruh kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan, menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta

untuk menganalisa pengaruh antara kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien. Desain riset yang digunakan dalam penelitian ini adalah Riset Sebab Akibat atau *Causal*.

Data yang digunakan berskala ordinal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rutin klinik HD Muslimat Nu Cipta Husada. Dengan jumlah diperkirakan sebanyak 112 pasien. Besarnya sampel disesuaikan dengan model analisis yang digunakan yaitu *structural equation modelling* (SEM). Pada penelitian ini seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner dan studi Pustaka.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas serta uji hipotesis. Adapun kriteria dari uji hipotesis adalah jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ H_0 ditolak dan jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima. Selain itu jika angka signifikansi $< \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima dan jika angka signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak. Analisis data pada penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Dari 108 responden tersebut, memiliki data-data seperti kelompok usia, jenis kelamin, status pernikahan, Pendidikan, pekerjaan, lamanya HD, dan frekuensi HD. Distribusi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Responden Pada Penelitian Di Klinik HD Muslimat NU Cipta Husada, 2018

DISTRIBUSI RESPONDEN			
PROFIL RESPONDEN	KATEGORI	JUMLAH	PRESENTASE (%)
USIA	21-30	5	24
	31-40	13	12
	41-50	20	18
	51-60	39	36
JENIS KELAMIN	Pria	64	59
	Wanita	44	41
STATUS PERNIKAHAN	Menikah	101	70
	Belum Menikah	7	30
PENDIDIKAN	SD	11	10
	SMP	9	8
	SMA	54	50
PENDIDIKAN	D3	3	3
	S1	27	25
	S2	4	4
	S3	0	0
PEKERJAAN	PNS	2	2
	Swasta	19	17
	Wirausaha	22	20
	Profesional	1	1
	Pensiun	16	15
	IRT	29	27
LAMANYA HD	<1TH	28	26
	1-2TH	39	36
	>3TH	41	38
FREKUENSI HD	1X/MGG	0	0
	2X/MG	84	78
	3X/MGG	24	22

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Variabel kepuasan pasien yang terdiri dari 5 pernyataan adalah valid, dimana hasil *image correlation* menunjukkan lebih besar dari r tabel yaitu 0,6 sehingga tidak ada pernyataan yang perlu dihilangkan.

Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 pernyataan adalah valid, dimana hasil *image correlation* menunjukkan lebih besar dari r tabel yaitu 0,6 sehingga tidak ada pernyataan yang perlu dihilangkan.

Variabel kompetensi SDM yang terdiri dari 17 pernyataan adalah valid, dimana hasil *image correlation* menunjukkan lebih besar dari r tabel yaitu 0,6 sehingga tidak ada pernyataan yang perlu dihilangkan.

Hasil uji reabilitas adalah reliabel, dikarenakan hasil dari uji reabilitas lebih dari 0,6. Dapat dilihat hasil dari cronbach alpha lebih besar dari 0,6.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Teknik analisis data menggunakan analisis *structural equation modelling* (SEM). Setelah dilakukan pengujian-pengujian statistik, data yang diperoleh dapat diolah menggunakan SEM.

Dari tabel 2. dapat dilihat bahwa hasil dari CMIN/DF yang merupakan alat untuk mengukur *parsimonious fit measures* adalah 1,464. Nilai acuan untuk CMIN/DF menurut Imam Gozali (2008) adalah <2 , sehingga dapat disimpulkan data dari penelitian ini adalah FIT. Begitu juga dengan nilai TLI 0,95 dan nilai CFI 0,96 yang keduanya merupakan *incremental fit measures* dengan nilai acuan $\geq 0,95$. Sehingga dapat disimpulkan data dari penelitian ini adalah FIT. Serta nilai RMSEA adalah sebesar 0,066. RMSEA merupakan salah satu dalam penilaian *absolute fit measures* dengan nilai acuan antara 0,05 sampai $\leq 0,08$. Sehingga dapat disimpulkan data pada penelitian ini FIT.

Tabel 2. Tabel Hipotesis.

Hipotesis	Pengaruh	Hasil	Kesimpulan
H ₁	Pengaruh antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada.	0,00	Signifikan, memiliki pengaruh positif.
H ₂	Pengaruh antara kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada terhadap kepuasan pasien hemodialisa klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.	0,047	Signifikan, memiliki pengaruh positif.
H ₃	Pengaruh kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.	0,259	Tidak Signifikan, data tidak mendukung Hipotesis, tidak memiliki pengaruh positif.

Tabel 3. Efek Total Hubungan Variabel Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik HD Muslimat NU Cipta Husada 2018.

Efek Total	Hubungan Variabel	Nilai
Langsung	Kompetensi terhadap kepuasan	0,245

	secara langsung.	
Tidak langsung	Kompetensi terhadap kepuasan melalui kualitas pelayanan.	0,417

Dari tabel 3. dapat dilihat bahwa nilai efek tidak langsung lebih besar daripada langsung, membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel intervening yang menghubungkan kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh positif antara kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada.
2. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan klinik hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada terhadap kepuasan pasien hemodialisa klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.
3. Tidak terdapat pengaruh positif kompetensi SDM terhadap kepuasan pasien klinik HD Muslimat NU Cipta Husada.
4. Pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada tidak merasakan secara langsung kepuasan pasien melalui kompetensi SDM. Kompetensi SDM mempengaruhi terlebih dahulu kualitas pelayanan baru mempengaruhi kepuasan pasien.

IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara manajerial dan teoritis sebagai berikut:

IMPLIKASI MANAJERIAL

1. Menjadi masukan bagi klinik HD Muslimat NU Cipta Husada bahwa Pasien di klinik HD Muslimat NU Cipta Husada tidak merasakan secara langsung kepuasan pasien melalui kompetensi SDM. Kompetensi SDM mempengaruhi terlebih dahulu kualitas pelayanan baru mempengaruhi kepuasan pasien. Seperti misalnya meningkatkan kompetensi perawat di dalam hal menusuk AV Shunt sehingga dapat satu kali tusuk dan menyediakan mesin hemodialisa yang lebih baik lagi.
2. Meminimalkan kekurangan-kekurangan yang didapatkan seperti meningkatkan mesin hemodialisa agar lebih baik, dengan cara membuat investasi kembali untuk perbaikan mesin ataupun pergantian dengan mesin baru. Selain itu meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan berkala sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan sesuai harapan pasien, seperti dapat menusuk AV Shunt dengan satu kali tusukan.

IMPLIKASI TEORITIS

1. Kompetensi SDM tidak mempengaruhi langsung kepuasan pasien, tetapi langsung mempengaruhi kualitas pelayanan karena kompetensi SDM mempengaruhi kinerja karyawan, yang pada akhirnya nampak pada kualitas pelayanan, tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien.
2. Walaupun kompetensi SDM tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, namun kompetensi SDM tetap perlu diperhatikan dan ditingkatkan karena kompetensi SDM akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

SARAN

1. Menambahkan indikator dalam penelitian selanjutnya untuk hal-hal yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain, serta atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.
2. Menambahkan indikator untuk variabel kepuasan seperti kendalan, daya tanggap, jaminan, empati, wujud.